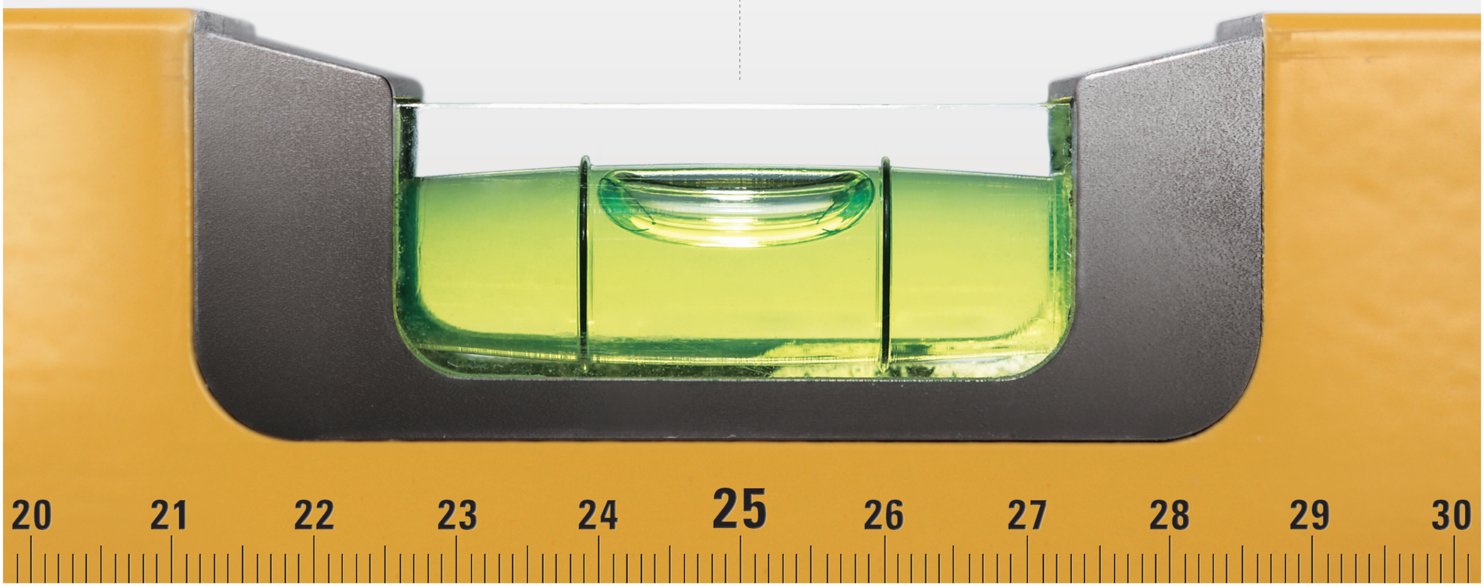
香港申诉专员
年报撮要

2014



工作表现及调查结果

处理查询及投诉

在二〇一三／一四年度，本署接到共5,624宗投诉，而上年度则有5,501宗。在扣除同类主题投诉所涉及的398宗从属个案之后，投诉个案的数目与去年相若。至于接到的查询数目，较去年增加4%。

图表1

接到的查询及投诉数目

年度	查询	投诉	
		总计	不包括同类主题投诉
2009/10	13,789	4,803	4,410
2010/11	12,227	5,339	4,712
2011/12	12,545	5,029	4,849
2012/13	12,255	5,501	5,263
2013/14	12,767	5,624	5,226

同类主题投诉

在本年度，我们接到数组同类主题投诉，当中共有398宗是从属个案。涉及个案数目最多的一组，是有关政府当局如何审批本地免费电视节目服务牌照。其次则是由一批小学生作为某项课业练习而提出的一组投诉，他们投诉学校位于公共屋邨内的操场欠缺维修。

投诉方式

电邮依然是最多人采用的投诉途径，我们在年度内接到共2,455宗电邮投诉，占本署接到的投诉个案总数的43.7%。

图表2

市民的投诉方式

方式	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
亲临本署	413	634	573	769	633
书面 –					
投诉表格	863	544	518	621	332
信件（邮寄）	870	882	947	752	1,066
传真	764	766	657	540	467
电邮	1,362	1,954	1,783	2,144	2,455
电话	531	559	551	675	671
总计	**4,803**	**5,339**	**5,029**	**5,501**	**5,624**

调查及查讯的结果

在年度内，本署经全面调查后终结了321宗投诉个案，其中有135宗（占42.1%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有失当之处」。

图表3

经全面调查后终结的投诉个案结果分类

分类	个案数目	百分比
成立	39	12.1%
部分成立	87	27.1%
投诉不成立，但机构另有失当之处	9	2.8%
不成立	171	53.3%
未有定论	6	1.9%
投诉已撤回	9	2.8%
总计	**321**	**100.0%**

在2,346宗以查讯方式终结的个案当中，本署在627宗（占26.7%）个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。

主动调查

在本年度，本署完成了六项主动调查。审研的课题包括政府当局对店舖售卖冰鲜肉类的规管；政府当局如何监管不受法定规管的医护专业；对专营巴士行车班次的监察机制；屋宇署处理涉及知名人士的僭建个案之「特别程序」；香港的公共档案管理；以及香港的公开资料制度。

我们在年度内也完成了31项主动调查审研工作，涵盖的课题范围相当广泛，包括有关中药的规管；当局就聘请导师及团体租用文娱设施的甄选准则；当局公布各投票站每小时投票人数统计数字的安排；以及处理公屋租户索偿的程序等。

建议

本署在完成321宗全面调查后，提出了共224项建议；而在完成六项主动调查后，亦提出了59项建议。截至二〇一四年三月三十一日止，在本署提出的合共283项建议中，有248项（占87.6%）已获所涉部门及机构接纳并予以落实，馀下35项（占12.4%）则尚在考虑中。

服务承诺

我们一如往年，在回复来电或亲临本署查询的市民，以及应邀安排讲座方面，全部都能够在服务承诺的时限内完成。在书面查询方面，有85.0%能在五个工作天内回复，而有12.5%能在六至十个工作天内回复。

在认收投诉方面，有99.2%的个案能够在五个工作天内发出认收信件。至于不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案，有88.9%的个案在十个工作天内终结。在受理的个案中，有81.7%能够在三个月内终结，较服务承诺所订不少于60%为多。

图表4

(a) 不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案的处理时间

年度	回复时间		
	10个工作天内（目标：>70%）	**11至15个工作天（目标：<30%）**	**15个工作天后**
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%

(b) 其他已终结的个案的处理时间			
年度	回复时间		
	3个月内（目标：>60%）	3至6个月（目标：<40%）	6个月后
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%

成效及困难

提高公共行政质素

本署在终结对投诉个案的查讯后，不论投诉是否成立，都会向被投诉机构提出我们认为恰当的建议。这些建议大部分获得所涉机构接纳，而我们亦会监察机构落实建议的进度，直至所有相关工作完成。

以调解方式解决纠纷

我们在38宗个案中成功协助投诉人及被投诉机构排解纠纷并达成和解协议。这些个案涵盖相当广泛的课题，例如预订文康设施的程序、申领「综合社会保障援助」的资格、火葬程序、公共屋邨管理，以及街道照明设备等。

在解决投诉的过程中道歉

本署建议政府部门及公营机构对道歉持更开放的态度，并监察了被投诉机构愿意道歉的个案。我们发现逾80%的个案中，所涉机构是在我们就投诉采取行动期间道歉，反映本署的介入会促使所涉机构为错误致歉，或至少对投诉人的不愉快遭遇表示歉意。

高透明度的政府与公开资料

本署接到的涉及《公开资料守则》的投诉数目持续上升，由上年度的62宗增至本年度的78宗。在本年度，本署完成了81宗涉及《守则》的投诉，并在其中的39宗个案中发现所涉机构出错。他们在拒绝向市民提供资料时最常误用的理由是个人资料私隐或第三者机密资料，而有关资料其实不是或不应视为机密。

投诉人或部门的异议

重新评审个案

投诉人假如不同意本署不受理其投诉的决定，可以要求本署重新评审其个案。本年度内，我们接到共390宗重新评审个案的要求，并就其中85宗重新展开查讯。

香港申诉专员年报撮要

覆检个案

投诉人有时会不满意我们的调查结果或就投诉事项所作的结论，而要求本署覆检其个案。在本年度，本署接到共76宗覆检个案的要求。我们否决了当中的31宗，并就其余45宗进行覆检。在完成覆检后，本署改变了对四宗个案的决定，对余下41宗个案则维持原来的决定。

司法覆核及诉讼

投诉人假如不满意申诉专员的决定，除了可要求本署覆检其个案之外，亦可向法院提出司法覆核。二〇一〇年，一名投诉人曾向法院申请许可，就申诉专员的决定提出司法覆核。高等法院于二〇一〇年十月驳回其申请。投诉人随后向上诉法庭申请许可，就高等法院的裁决提出上诉。有关的聆讯已于二〇一三年七月进行，而该申请亦被驳回。

不易处理的投诉人行为

本署人员在日常的工作中，往往亦会遇到不易处理的投诉人行为，包括使用粗言秽语辱骂甚至恐吓本署人员，又或是提出诸多不合理的要求。在本年度，我们遇到特别难以处理的情况，是有些投诉人重复地投诉某个机构。这些投诉人总是不肯接受本署的调查所得及结论，而持续要求我们覆检其个案，若本署不认同其看法，他们便转而投诉处理个案的职员。我们素来以专业的态度处理这些投诉，并且为职员提供足够的培训。此外，我们亦时刻紧记必须有效调拨资源，以便为市民提供更佳服务，以及理性地应付上述投诉人行为的挑战。

内部行政

人手编制

我们在本年度通过内部晋升和公开招聘，委聘了六名调查人员。本署近年采取三管齐下的策略，包括内部晋升、以基本入职职级聘请大学毕业生加入为助理调查主任，以及聘请一些具有公营机构工作经验的人员直接担任较高级的职位。这个策略有助我们建立一个干练的调查团队。

职员培训

我们为新招聘的人员安排了两次入职简介课程，并为职员举办了一个以互动形式进行的工作坊，内容是关于与投诉人接触时，如何应付可能遇到的难以处理的情况。另外，我们举办了一个有关调解的工作坊，署方并设有资助计划，鼓励调查人员修读较深入的培训课程及考取认可调解员的专业资格。本署亦派出了三名调查人员，参加国际申诉专员协会与亚洲申诉专员协会联合举办的国际研讨会暨培训课程。

人力资源管理系统

本署已开展计划，把人力资源档案、薪酬记录、假期申请及其他各项人力资源管理功能电脑化。这套系统将有助本署提升各项人力资源职能的运作，同时亦方便职员查阅雇佣方面的相关资料。

宣传推广及对外关系

我们首次与香港电台电视部合作，摄制了一辑电视剧《申诉》。剧集以真实个案为蓝本，观众可透过剧集具体地了解我们的工作。

在本年度，本署继续进行以「发现有错·促速改过」为标语口号的宣传活动，有关的广告片在不同媒体播出。我们同时在全港多个地区举办了巡回展览。

本年度的申诉专员嘉许奖颁发予渠务署（大奖）、路政署及地政总署，另有35位公职人员获奖，他们在处理投诉和服务市民方面均有出色表现。

本署继续藉着讲座、研讨会及记者招待会与市民大众及不同持份者接触。我们参与了「教育及职业博览2014」，同时亦为本署顾问及参与「太平绅士协助推广计划」的太平绅士、立法会及区议会议员的助理举办研讨会。

前瞻

我们会继续评估公众对本署服务的认识、观感及期望，并且听取社会各界人士的意见及参考世界各地申诉专员制度的经验，努力不懈，继续改善服务。

图表5

个案数字

	报告年度[1]				
	09/10	**10/11**	**11/12**	**12/13**	**13/14**
查询	**13,789**	**12,227**	**12,545**	**12,255**	**12,767**
投诉					
(a) 须处理的投诉	**5,869**	**6,467**	**6,085**	**6,349**	**6,572**
– 接到的投诉	4,803[393]	5,339[627]	5,029[180]	5,501[238]	5,624[398]
– 由上年度转入[2]	1,066	1,128	1,056	848	948
(b) 已处理的投诉	**4,775[402]**	**5,437[611]**	**5,237[210]**	**5,401[235]**	**5,670[367]**
无法跟进处理[3]	**2,560[100]**	**2,381[11]**	**2,560[127]**	**3,116[102]**	**2,965[319]**
已跟进并终结	**2,215[302]**	**3,056[600]**	**2,677[83]**	**2,285[133]**	**2,705[48]**
– 查讯后终结[4]	2,086[302]	2,894[524]	2,492[6]	2,094[133]	2,346[36]
– 全面调查后终结[5]	126	155[76]	163[61]	169	321[12]
– 调解后终结[6]	3	7	22[16]	22	38
(c) 已处理的投诉的百分比 = (b) / (a)	**81.4%**	**84.1%**	**86.1%**	**85.1%**	**86.3%**
(d) 转拨下年度 = (a) – (b)	**1,094**	**1,030**	**848**	**948**	**902**
已完成的主动调查数目	**7**	**6**	**5**	**6**	**6**

注1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
注2. 在2009/10、2010/11及2011/12年度，分别包括96、34及26宗重新查讯的个案。
注3. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查；投诉已撤回；或本署基于个案已进入法律程序或缺乏表面证据等原因而中止调查或不予继续处理。
注4. 根据条例第11A条跟进的一般性质的个案。
注5. 根据条例第12条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。
注6. 根据条例第11B条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。

[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。